

Universidad de San Carlos de Guatemala
Escuela de Ciencias de la Comunicación
Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura



“Plan de Comunicación Externa para el Centro de Atención Médica Integral para Pensionados, CAMIP Pamplona”

Informe final del Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura

Presentado al Honorable Consejo Directivo por:

Victor Manuel Godínez Gomez
Carné: 200118449

Previo a portar el título de:

LICENCIADO EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

Guatemala, octubre de 2017

Consejo Directivo:

Director:

M.Sc. Sergio Vinicio Morataya García

Representantes Docentes:

M.A. Gustavo Adolfo Morán Portillo

Lic. Mario Enrique Campos Trijilio

Representantes Estudiantiles:

Mario Roberto Barrientos Aldana

Anaite del Rosario Machuca Pérez

Representante de Egresados:

M.A. Jhonny Michael González Batres

Secretaria:

M.Sc. Claudia Xiomara Molina Avalos

Coordinador de EPS Licenciatura

Lic. Luis Arturo Pedroza Gaytán

Supervisores de EPS Licenciatura

Licda. Sandra Nohemí Hernández y Hernández

Lic. Fernando Ismael Flores Barrios



Instituto Guatemalteco de Seguridad Social

Jefatura de Farmacia y Bodega – CAMIP -

Guatemala, 31 de agosto de 2017

Lic. Luis Pedroza

Coordinador

Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura

Escuela de Ciencias de la Comunicación

Universidad de San Carlos de Guatemala

Estimado Licenciado Pedroza:

Por medio de la presente, hacemos constar que el estudiante epesista **Victor Manuel Godínez Gomez** con número de carné: **200118449** de la Escuela de Ciencias de la Comunicación, de la Universidad de San Carlos de Guatemala; como requisito y previo a obtener el título de Licenciatura en Ciencias de la Comunicación, realizo el Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura en esta institución específicamente en **Centro de Atención Médica Integral para Pensionados, CAMIP Pamplona**, cumpliendo con 300 horas efectivas de práctica comprendidas del **01 de junio** al **31 de julio** del año en curso; tiempo durante el cual ejecuto el proyecto comunicacional: **Plan de Comunicación Externa para el Centro de Atención Médica Integral para Pensionados, CAMIP Pamplona**, entregando el material respectivo y debidamente recibido por: **Centro de Atención Médica Integral para Pensionados, CAMIP Pamplona**.

En tal virtud manifestamos entera satisfacción respecto al trabajo del epesista y para los usos y procesos siguientes en el EPS de Licenciatura, extendemos la presente CONSTANCIA DE FINALIZACIÓN DE SU PROYECTO DE EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO DE LICENCIATURA en nuestra institución.

Atentamente,

Licda. Alba Evelyn González Alvarado
Jefe de Farmacia y Bodega





Universidad de San Carlos de Guatemala
Escuela de Ciencias de la Comunicación



Guatemala 19 de octubre de 2017

Estudiante
Victor Manuel Godínez Gomez
200118449
Escuela de Ciencias de la Comunicación

De mi consideración:

Me complace informarle que he revisado su informe final de EPS de Licenciatura con el título **PLAN DE COMUNICACIÓN EXTERNA PARA EL CENTRO DE ATENCIÓN MÉDICA INTEGRAL PARA PENSIONADOS, CAMIP PAMPLONA**. El citado trabajo cumple los requisitos de rigor del presente programa por lo cual, emito **DICTAMEN FAVORABLE** para los efectos subsiguientes.

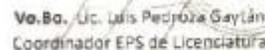
Se autoriza su aprobación en el acta de cierre respectiva y la distribución de su trabajo final de EPS de Licenciatura de forma digital en un archivo PDF en 7 CD'S que deberán ser distribuidos en cada una de las instancias siguientes:

- Biblioteca USAC
- Biblioteca ECC
- Secretaría ECC
- Institución o empresa
- Coordinación EPSL

Sin otro particular,


V.Ob. Sandra Nothemi Hernández y Hernández
Supervisora EPS de Licenciatura

"ID Y ENSEÑAR A TODOS"


V.Bo. U.C. Luis Pedroza Gaylán
Coordinador EPS de Licenciatura



"Por una Universidad de Educación Superior Pública y de Calidad"
Quinto Centenario de USAC

Edificio M2, Ciudad Universitaria, zona T2 • Teléfono: (502) 2418 8920, Telefax: (502) 2418-9810
www.comunicacion.usac.edu.gt

Para efectos legales, únicamente el autor es responsable del contenido de este trabajo.

DEDICATORIA

- A DIOS:** Por el don de la vida y permitirme alcanzar este grado académico.
- A MI PADRE:** Felipe Godínez (Q.E.P.D), por su gran ejemplo de perseverancia y enseñarme buenos principios.
- A MI MADRE:** Regina Gomez, por todo su amor y apoyo lo que me ha permitido ser una persona de bien y salir adelante.
- A MIS HERMANOS:** Juan y Rafael por estar siempre para apoyarme.
- A MIS HERMANAS:** Marcela, Silvia, Cecilia y Maritza por cuidarme en todo momento.
- A MIS SOBRINOS:** Azucena, Pamela, Paulina, Cristian, Javier, Geovanni, Máximo, Jonathan, Donato e Ismael, que este triunfo los motive a todos ustedes.
- A MIS AMIGAS Y AMIGOS:** Por todos los momentos compartidos, por haberme motivado a salir adelante y haber aligerado el camino. Porque al paso de los años la amistad continúa.
- A LENILSON RUANO:** Por toda la atención, ánimos y ayuda brindada en los momentos más difíciles y por siempre confiar en mí, y hacerme sentirme capaz de lograr mis metas.
- A EDGAR HERNANDEZ:** Por su paciencia, cariño, por estar cuando lo necesite, por acompañarme y motivarme a culminar este proceso y alcanzar el grado académico. Muchísimas gracias.

AGRADECIMIENTOS:

A la **UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA**, donde me he forjado profesionalmente.

A la **ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN**, donde obtuve los conocimientos del mundo de la comunicación.

A la **LICENCIADA SANDRA HERNÁNDEZ**, por su cariño, apoyo y asesoría durante todo este proceso.

A **RAFAEL GODÍNEZ GOMEZ**, por su colaboración con este proyecto.

A la **LICENCIADA ALBA EVELIA GONZÁLEZ**, por el apoyo, acompañamiento y motivarme a concluir esta fase y el proyecto.

Índice

RESUMEN	I
INTRODUCCIÓN	II
JUSTIFICACIÓN	III

CAPÍTULO I

1. DIAGNÓSTICO	1
1.1.OBJETIVOS DEL DIAGNÓSTICO	1
1.1.1.Objetivo General	1
1.1.2.Objetivos Específicos	1
1.2.LA INSTITUCIÓN	1
1.2.1.Ubicación Geográfica	1
1.2.2.Antecedentes	2
1.2.3.Departamentos	6
1.2.4.Misión	9
1.2.5.Visión	9
1.2.6.Objetivos Institucionales	9
1.2.7.Público Objetivo	9
1.2.8.Organigrama	10
1.3.METODOLOGÍA	11
1.3.1.Descripción del Método	11
1.3.2.Técnicas e instrumentos de recolección	11
1.3.3.Cronograma del Diagnóstico	13
1.4.RECOPIACIÓN DE DATOS	14
1.4.1.Fichas de entrevistas	14
1.4.2.Gráficas e interpretación de resultados de las encuestas	15
1.5.RADIOGRAFÍA DE LA INSTITUCIÓN	20
1.5.1.Fortalezas	20
1.5.2.Oportunidades	20
1.5.3.Debilidades	20

1.5.4.Amenazas	20
----------------	----

CAPÍTULO II

2. PLAN DE COMUNICACIÓN	21
2.1.ANTECEDENTES COMUNICACIONALES	21
2.2.OBJETIVOS DE COMUNICACIÓN	21
2.2.1.Objetivo General	21
2.2.2.Objetivos Específicos	21
2.3.PÚBLICO OBJETIVO	22
2.4.MENSAJE	23
2.5.ESTRATEGIAS	23
2.6.ACCIONES DE COMUNICACIÓN	24

CAPÍTULO III

3. INFORME DE EJECUCIÓN	27
3.1.PROYECTO DESARROLLADO	27
3.1.1.Financiamiento	27
3.1.2.Presupuesto	27
3.1.3.Beneficiarios	28
3.1.4.Recursos Humanos	28
3.1.5.Áreas Geográficas de Acción	29
3.2.ESTRATEGIAS Y ACCIONES DESARROLLADAS	29
3.3.CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES	35
3.4.CRONTOL Y SEGUIMIENTO	36

CONCLUSIONES	37
RECOMENDACIONES	38
GLOSARIO DE TÉRMINOS	39

BIBLIOGRAFÍA	41
E GRAFÍA	41
ANEXOS	42
Transcripción completa de Entrevista	57
Modelo de la Encuesta	63
Vaciado de Encuesta	64
Ficha de registro de horas	65

RESUMEN

Nombre de la Institución: Centro de Atención Médica Integral para Pensionados, CAMIP Pamplona.

Nombre del Proyecto: Plan de Comunicación Externa para el Centro de Atención Médica Integral para Pensionados, CAMIP Pamplona”.

Objetivos del Proyecto:

General: Presentar un Diagnostico y un Plan de Comunicación Externa para el Centro de Atención Médica Integral para Pensionados, CAMIP Pamplona.

Específicos:

- Fortalecer la Comunicación Externa de la Unidad Médica.
- Charla de Divulgación Informativa.
- Campaña Comunicacional Informativa.
- Generar modelos de comunicación externa a través de los medios con los que se cuenta.
- Optimizar el uso de los canales de comunicación para hacer llegar la información deseada a los derechohabientes.

Sinopsis del Proyecto: En la etapa del Diagnóstico se realizó una investigación mixta, tanto cualitativa como cuantitativa, utilizando como técnicas e instrumentos de recolección de datos las encuestas y la entrevista semiestructurada. Basado en los resultados obtenidos del Diagnóstico se elaboró el Plan de Comunicación el cual propone una Campaña de Comunicación Informativa para contrarrestar de esa manera la falta de comunicación externa existente en CAMIP Pamplona. Dicha Campaña consta específicamente en la grabación, producción y edición de spots informativos de 30 segundos de duración, los cuales en el desarrollo de la etapa de Ejecución se proyectaron a través del circuito cerrado con que cuenta la Unidad Médica.

INTRODUCCIÓN

El Centro de Atención Médica Integral para Pensionados, CAMIP Pamplona, se constituye en la actualidad como la Unidad Médica que atiende la mayor cantidad de pacientes jubilados, pensionados y beneficiarios del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social y que tiene bajo su cargo la administración de todos los servicios y especialidades para hacer efectiva la prestación de una buena atención.

La prestación de servicios requiere de una administración y comunicación asertiva que favorezca y permita la calidad en la atención. Por ello, la evaluación de recepción de información oportuna nos permite tener los datos sobre las necesidades de comunicación para con los derechohabientes.

Para conocer las necesidades, se realizó un Diagnóstico de Comunicación externa que busca garantizar una comunicación funcional y efectiva, para ofrecer una atención de calidad y calidez a los derechohabientes.

El plan de comunicación externa elaborado para el Centro de Atención Médica Integral para Pensionados, CAMIP Pamplona, es una herramienta contemplada para ser eficaz. El plan de comunicación se diseñó a partir de toda la problemática que se encontró a través de la elaboración del Diagnóstico de Comunicación.

En el presente existen múltiples factores que inducen a las instituciones a contar con un Plan de Comunicación externa, el cual no deja nada a la improvisación. Captar la atención del derechohabiente mediante la estrategia de nuevas formas de comunicación en el Centro de Atención Médica Integral para Pensionados, CAMIP Pamplona, es el denominador común. El principal medio para promover la comunicación externa, será la utilización óptima de los medios audiovisuales con que cuenta la Unidad Médica.

JUSTIFICACIÓN

Para fortalecer la comunicación y lograr con ello que los derechohabientes asistentes a la Unidad Médica conozcan los Servicios, Especialidades e Infraestructura (ubicación de cada uno de los Servicios y Especialidades), es necesario la realización de un Plan de Comunicación Externa para el Centro de Atención Médica Integral para Pensionados, CAMIP Pamplona. Los medios de comunicación que pueden ser utilizados para una comunicación externa con que cuenta el Centro de Atención Médica Integral para Pensionados, CAMIP Pamplona, bien aprovechados constituyen un buen elemento para mejorar la comunicación externa dando a conocer a través de ellos la información que se desea hacer llegar a los derechohabientes.

Basado en desarrollar una comunicación externa constante y efectiva con los derechohabientes del Centro de Atención Médica Integral para Pensionados, CAMIP Pamplona, se propone realizar un Plan de Comunicación Externa, que potencialice toda la información que se desea hacer llegar a los derechohabientes, para con ello lograr establecer la comunicación que se necesita.

A través del Plan de Comunicación Externa se pretende promover y dar a conocer de una mejor manera los distintos servicios y programas con que cuenta la Unidad Médica. Se apuesta por la elaboración de un Plan de Comunicación Externa con el cual se espera concretar al máximo todos los aspectos relacionados con la comunicación externa durante un determinado plazo de tiempo.

La principal finalidad del plan de comunicación es informar a los derechohabientes mediante la proyección de estrategias, lo que incidirá directamente en la buena aplicación de la comunicación externa.

El plan de comunicación obedecerá a una agenda estratégica para la difusión de las estrategias en los medios audiovisuales con los que se cuenta.

CAPÍTULO I

1. DIAGNÓSTICO

Diagnóstico de Comunicación Externa para el Centro de Atención Médica Integral para Pensionados, CAMIP Pamplona.

1.1. OBJETIVOS DEL DIAGNÓSTICO

1.1.1. Objetivo General

Presentar un Diagnostico de Comunicación Externa para el Centro de Atención Médica Integral para Pensionados, CAMIP Pamplona.

1.1.2. Objetivos Específicos

Determinar los canales de comunicación externa.

Analizar los canales de comunicación que se utilizan en la Unidad Médica.

Evaluar la atención que se brinda a los derechohabientes.

1.2. LA INSTITUCIÓN

Centro de Atención Médica Integral para Pensionados, CAMIP Pamplona.

1.2.1. Ubicación Geográfica

14 avenida y 4ta. calle, Colinas de Pamplona zona 12. Guatemala Centro América.

1.2.2. Antecedentes

El Consejo Técnico del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, en el mes de Febrero de 1,984, propuso la ampliación de la cobertura de los servicios de atención médica a los Pensionados cubiertos por el Programa sobre Protección relativa a Invalidez, Vejez y Sobrevivencia del Instituto. La Gerencia de la Institución ordenó la formación de un grupo técnico multidisciplinario con el propósito de analizar y complementar la puesta en marcha, de la referida ampliación.

Por mandato Constitucional, expresado en el Artículo 115 de la Constitución Política de la República de Guatemala, se establece la cobertura gratuita del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social a Jubilados del Estado y sus beneficiarios.

La Junta Directiva del Instituto, por conducto del Acuerdo No. 737 de fecha 12 de diciembre de 1,985, aprueba el Reglamento de atención a los pensionados, cuyo campo de aplicación incluye únicamente a los Pensionados y beneficiarios por el Programa de Invalidez, Vejez y Sobrevivencia.

El 11 de diciembre de 1,985 la Junta Directiva del IGSS, emitió el Acuerdo 738 para dar cumplimiento a la extensión de los servicios para las personas que reciben Jubilación del Estado de acuerdo a la Ley de Clases Pasivas Civiles del Estado y a las personas de instituciones estatales descentralizadas, autónomas o semi-autónomas. Haciendo una extensión y ampliación de la cobertura de los servicios que figuran en el Acuerdo 737.

Posteriormente la Junta Directiva del Instituto por medio del Acuerdo 739, crea el Centro de Atención Médica Integral para Pensionados, el cual tiene a su cargo la coordinación general de la Asistencia Médica Integral a personas que tengan derecho a los servicios de conformidad con la Reglamentación del IGSS.

El CAMIP, en el año de 1,986, ofrece sus servicios a Pensionados, Jubilados y Beneficiarios, en las instalaciones de la Policlínica del IGSS, por no contar con local propio, estableciéndose un horario de 16:00 a 20:00 horas, cubriendo los Programas de Consulta Externa y Visita Domiciliaria.

A partir del 01 de julio de 1,992, CAMIP empieza a funcionar en instalaciones propias con los programas que regularmente tenía e iniciando con el Hospital de Día (Centro de Día).

En 1,998 se inició el Plan Piloto Médico de Cabecera con 1 médico y posteriormente se amplió con cobertura en las zonas 7 y 19 de la Capital y 1, 2, 3, 4, 5, 6 y 7 de Mixco, dirigido exclusivamente a derechohabientes del programa de IVS, contando actualmente con 7 médicos contratados con clínicas en zonas 5, 7, 3 de la ciudad capital, Villa Nueva, zonas 1, 3, 5 y 6 de Mixco, quienes atienden a jubilados, pensionados y beneficiarios, usuarios de CAMIP.

En 1,999, se implementó el programa de Servicios Contratados en las especialidades de Oftalmología, ampliándose a Cardiología, Gastroenterología, Dermatología, Ginecología y Otorrinolaringología; en la actualidad se cuenta con el servicio de 07 Oftalmólogos ubicados en zonas 1, 9, 11, 14 y 16; 03 Internistas en zonas 1, 9 y 15; 2 Ginecólogos con clínicas en zonas 1 y, 10 y 03 Otorrinolaringólogos en zonas 10, 14 y 15.

El Centro de Atención Médica Integral para Pensionados, CAMIP, cuenta con los siguientes programas:

Consulta Externa:

Este servicio proporciona asistencia médica ambulatoria, basada en el Acuerdo 30/89, brindando atención con servicios de apoyo como asistencia Farmacéutica, Re-

gistros Médicos , Admisión, Archivo Clínico, Rehabilitación, Servicio Social y el soporte para el diagnóstico con exámenes radiológicos, de laboratorio y exámenes complementarios.

Cuenta con 22 clínicas de enfermedad común y las siguientes especialidades: Cardiología, Dermatología, Fisiatría, Reumatología, Geriátría, Ginecología, Traumatología, Urología, Neurología, Cirugía, Medicina Interna, Nutrición, Odontología, Psicología, y Receta de Dos Meses.

Visita Domiciliar:

Este programa tiene como base legal de creación los Acuerdos 737 y 739, ambos de Junta Directiva. Se brinda únicamente a pacientes que residan en el perímetro urbano de la ciudad capital de Guatemala.

La asistencia médica domiciliar se proporciona a los pensionados y jubilados que de acuerdo a criterio médico, por su estado patológico no están en capacidad de ambular y, por lo tanto, no pueden asistir a las instalaciones de CAMIP.

En forma calendarizada se realizan visitas a pacientes de mayor riesgo, con la participación de un equipo interdisciplinario.

Centro de día:

Es un área que constituye la parte gerontológica de CAMIP. Fue creado en cumplimiento al Artículo 11 del Acuerdo 739 de Junta Directiva, llamándose Hospital de Día, teniendo a su cargo servicios como: Atención Psicoterapéutica, Fisioterapia, Terapia Ocupacional y recreativa, servicios de atención social.

Dicho Centro funciona con un equipo multidisciplinario brindando programas de rehabilitación y revitalización geriátrica y una atención integral mejorando la calidad de vida de los pacientes adultos mayores.

Actualmente está integrado por los siguientes servicios: Terapia Ocupacional y recreativa, Terapia del Lenguaje, Psicología, Fisioterapia, Trabajo Social, Enfermería.

Servicios Contratados:

Estos Servicios contratados son cubiertos por médicos que brindan la atención médica a los pacientes de CAMIP en sus clínicas particulares.

Los servicios contratados no cubren solamente el área médica, sino que además, se utiliza para realizar todos aquellos procedimientos y estudios que por su especialización no se realizan en las Unidades de la Institución, como por ejemplo, para la especialidad de oftalmología, se realizan procedimientos como: Tomografía corneal, Foto nervio óptico, Iridectomía periférica, Trabeculectomía, Dacriocistorinostomía, corrección de Potosis palpebral, Niveles de triamcinolona en sangre, Angiofluorescencia, Cirugía de catarata más lente intraocular, Panfotocoagulación, Cirugía de catarata + trabeculectomía, Silicón intraocular, Pupiloplastia, Pterigoides, Queratoplastia, Blefaroplastia, Crioblación Conjuntival, dacricistorrinostomía, cirugía de Ectropión , Foto a color, Laser focal rejilla macular, Paquimetría, Biopsia de párpado, entre otros.

En la especialidad de Cardiología, son importantes estudios y procedimientos como: Holter de eventos, Monitoreo holter, Monitoreo de presión arterial, Prueba de esfuerzo, Ecocardiograma, Spect cardiaco tecnología nuclear, Angioplastia electiva + coronariografía, Arteriografía selectiva, Arteriografía electiva, By-passaortocoronario, Cateterismo cardiaco mas coronariografía, Colocación de marcapasos diversos, Ecocardiogramas transesofágicos, Eco stress con dobutamina, Ablación de aces anómalos y arrítmicos, Estudio de diagnóstico electro fisiológico, control y función de marcapasos, Reemplazo valvular simple y otros.

Como apoyo a la especialidad de gastroenterología se cuenta con los siguientes estudios: Recto colonoscopia, Colonoscopías, Endoscopías, Manometrías, Phmetrías.

Para la especialidad de Dermatología se cuenta con fototerapias y para Otorrinolaringología los Estudios Otológicos y Estudios Audiológicos.

En general, se cuenta con otros estudios no especializados como tomografías, ultrasonidos, resonancias, mamografías y más.

ODEMPA (Oficina de Distribución de Medicamentos a Programas de Apoyo):

En CAMIP existe el programa Medicamento en Casa, el cual consiste en enviar a través de un Courier los medicamentos recetados a pacientes pertenecientes a los programas Visita Domiciliaria y Médico de Cabecera. Este programa está coordinado por ODEMPA (Oficina de Distribución de Medicamentos a Programas de Apoyo), la cual fue creada en el año 2,008 aunque el programa de Medicamento en Casa ya se había implementado en el año 2,006 para los pacientes de Visita Domiciliaria.

Su objetivo principal es disminuir los inconvenientes a los jubilados y pensionados de CAMIP evitándoles el traslado hacia este Centro para el cambio de recetas de medicamentos.

1.2.3. Departamentos

Dirección Médica: Ente rector de la Unidad, coordina el trabajo de los demás departamentos.

Comités: conformado por colaboradores de la Unidad Médica a quienes se les asigna actividades específicas.

Sub-Dirección Médica: Apoya a la Dirección en diferentes acciones y procesos a realizar. Tiene a cargo la Coordinación del trabajo de Visita Domiciliaria y Médico de Cabecera.

Dirección Administrativa Financiera: Tiene a su cargo el control y manejo del presupuesto de la Unidad.

Administración: Es quien organiza el trabajo administrativo de la Unidad.

Consulta Externa: Este servicio proporciona asistencia médica ambulatoria, basada en el Acuerdo 30/89 de gerencia del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social.

Farmacia y Bodega: Tiene como función primordial el cálculo y proyección de los insumos que serán requeridos para el buen funcionamiento de la misma. Entre sus principales funciones se encuentra el despacho de medicamento a los pacientes.

ODEMPA: (Oficina de Envío de Medicamentos a Programas de Apoyo) En CAMIP existe el programa Medicamento en Casa, el cual consiste en enviar a través de un Courier los medicamentos recetados a pacientes.

Compras: Coordina los procesos de compra, además de la continuidad y fortalecimiento del abastecimiento de insumos necesarios para lograr un correcto funcionamiento.

Contabilidad / Tesorería: Coordina los procesos pagos.

Servicios Contratados: Estos Servicios contratados son cubiertos por médicos que brindan la atención médica a los pacientes de CAMIP en sus clínicas particulares.

Médico de Cabecera: Médicos que brindan la atención en sus clínicas particulares.

Visita Domiciliar: La asistencia médica domiciliar se proporciona a los pensionados y jubilados que de acuerdo a criterio médico, por su estado patológico o misma senectud no están en capacidad de ambular y, por lo tanto, no pueden asistir a las instalaciones de CAMIP.

Enfermería: Es un servicio tendiente a proporcionar atención de salud mediante acciones de atención directa, de promoción, prevención, curación, rehabilitación, administración, investigación y docencia.

Nutrición / Trabajo Social / Psicología / Fisioterapia / Terapia de lenguaje / Terapia ocupacional: Equipo multidisciplinario que brinda programas de rehabilitación y revitalización geriátrica y una atención integral mejorando la calidad de vida de los pacientes.

Relaciones Públicas: Tiene a su cargo el grupo de edecanes y anfitriones los cuales brindan atención a los pacientes que presentan alguna discapacidad y al momento que sea un familiar del paciente el que asista por su medicamentos.

Informática: Brinda el soporte necesario al momento de cualquier eventualidad que tenga el equipo de cómputo y sistemas.

Registros Médicos / Archivo Clínico: Trabajan en conjunto para el resguardo, custodia y la entrega de los expedientes a las distintas clínicas.

Admisión: Sección encargada de asignar clínica a los pacientes.

Estadística: Lleva control de la producción de los distintos departamentos.

Inventarios: Sección a cargo de los bienes adquiridos colocándoles número de bien y crear así tarjetas de responsabilidad.

Mantenimiento: Grupo de técnicos que tienen bajo su responsabilidad las reparaciones de todo tipo que se susciten.

Servicios Varios: Encargado de mantener la limpieza de toda la Unidad Médica.

1.2.4. Misión

Proteger a nuestra población asegurada, contra la pérdida o deterioro de la salud y del sustento económico, debido a las contingencias establecidas en la ley; administrando los recursos en forma adecuada y transparente.

1.2.5. Visión

Ser la institución moderna de Seguro Social, caracterizada por su permanente crecimiento y desarrollo, que cubre a la población que por mandato legal le corresponde, así como por su solidez financiera, excelente calidad de sus prestaciones con eficiencia y transparencia de su gestión.

1.2.6. Objetivos Institucionales

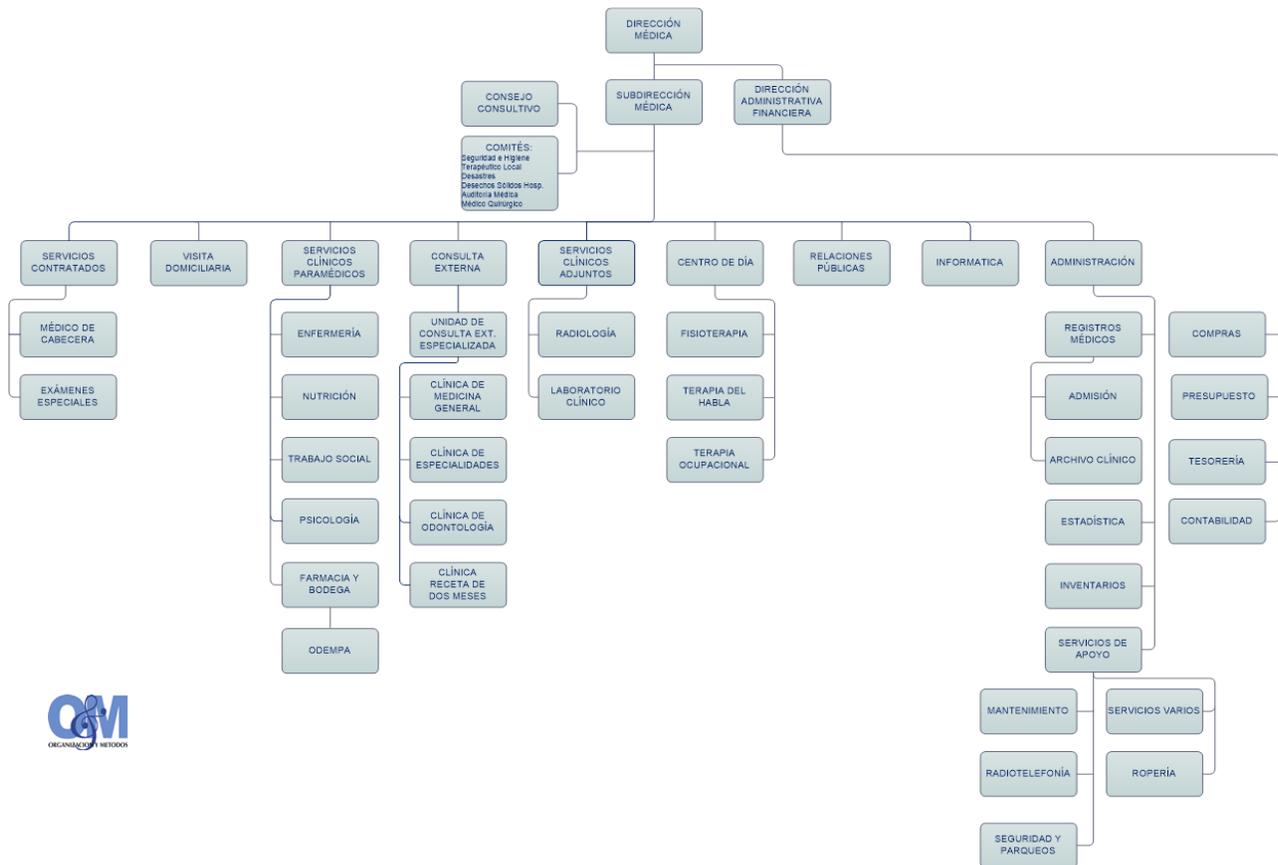
Ampliación de cobertura. Solidez financiera. Prestaciones de calidad. Eficiencia, transparencia y control. Crecimiento y desarrollo institucional. Transparentar los procesos de contrataciones en general. Automatizar al Instituto Guatemalteco de Seguridad Social. Planificar, desarrollar y ejecutar el Proyecto de la “Ciudad de la Salud de Guatemala”.

1.2.7. Público Objetivo

Pacientes jubilados, pensionados y beneficiarios.

1.2.8. Organigrama

Organigrama Estructural.



Fuente: Organización y Métodos
Instituto Guatemalteco de Seguridad Social.

1.3. METODOLOGÍA

1.3.1. Descripción del Método

El Método se define como el procedimiento para alcanzar un objetivo. Lo que permite ordenar una actividad determinada. Es un camino (guía) para alcanzar un fin; o, un proceso lógico para lograr un objetivo. (Piloña Ortiz, 2002)

El enfoque cuantitativo tiene las siguientes características: refleja la necesidad de medir y estimar magnitudes de los fenómenos o problemas de investigación. El investigador plantea un problema de estudio delimitado y concreto sobre el fenómeno, aunque este en evolución, sus preguntas de investigación versan sobre cuestiones específicas. El enfoque cualitativo se guía por áreas o temas significativos de investigación, los estudios cualitativos pueden desarrollar preguntas e hipótesis antes, durante o después de la recolección y análisis de datos. (Hernández Sampieri, Sexta Edición)

Dentro de este orden de ideas se puede determinar que la Metodología más adecuada para alcanzar los objetivos trazados es la mixta, entendiendo por metodología mixta la que permite utilizar los enfoques cuantitativo (lógica deductiva) y cualitativo (lógica inductiva).

1.3.2. Técnicas e instrumentos de recolección

La técnica por sí y ante sí no es científica, aunque alcance precisión y permita predecir eventualmente un determinado fenómeno de la realidad objetiva, ya que no tendrá consistencia permanente; sin embargo, “el método determina las técnicas y les confiere el carácter científico”. La técnica se entiende como la estructura del proceso de investigación. (Piloña Ortiz, 2002)

Para el investigador cuantitativo la recolección de datos se fundamenta en la medición, esta recolección se lleva a cabo al utilizar procedimientos estandarizados y aceptados por una comunidad científica. Para el investigador cualitativo para recolectar datos utiliza técnicas como la observación no estructurada, entrevistas abiertas, evaluación de experiencias personales, e interacción o introspección con grupos o comunidades. (Hernández Sampieri, Sexta Edición)

Luego de realizar la observación dentro de la Institución, contando con la capacidad de explicar lo observado y de consultar documentación referente a sus antecedentes se utiliza la encuesta. La cual constituye un instrumento para recolectar información, siendo a la vez la base del análisis que permite hacer un diagnóstico de la situación, permitiendo estandarizar los datos para un análisis posterior, obteniendo gran cantidad de datos en un periodo de tiempo corto.

La entrevista semiestructurada se basa en una guía de asuntos o preguntas y el entrevistador tiene la libertad de introducir preguntas adicionales para precisar conceptos u obtener información. (Hernández Sampieri, Sexta Edición)

Proceso por medio del cual dos o más personas entran en estrecha relación verbal, con el objeto de obtener información fidedigna y confiable sobre todo o algún aspecto del fenómeno que se estudia. (Piloña Ortiz, 2002)

La entrevista es una conversación en la que una persona hace a otra una serie de preguntas sobre un tema determinado. Para realizarla de una manera adecuada el entrevistador debe llevar el guión previamente elaborado.

1.3.3. Cronograma del diagnóstico

Etapa	Enero 2017			Febrero 2017		
	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4	Semana 5	Semana 6
Curso Propedéutico	16-17-18-19-20					
Observación		25-26				
Asesoría			1			
Consulta de Documentos Institucionales				7		
Asesoría				8		
Curso Classroom				11		
Realización de Encuestas					15	
Asesoría					15	
Conformación de Informe de Diagnóstico						20-21-22
Entrega de Informe de Diagnóstico						23

Fuente:
<https://escm/contents/580-diagrama-de-gantt>

1.4. RECOPIACIÓN DE DATOS

1.4.1. Fichas de entrevistas

Preguntas realizadas en entrevista con derechohabiente asistente al Centro de Atención Médica Integral para Pensionados, CAMIP Pamplona.

Nombre:

Cargo:

Tipo de Entrevista:

Objetivo de la entrevista:

¿Tiene usted algún tipo de comunicación con el CAMIP?

¿Cree usted que es necesaria la comunicación con su Unidad Médica?

¿Al momento de requerir información sabe a dónde dirigirse?

¿Conoce los procesos para que le sea brindada la atención en los diferentes Servicios de CAMIP?

Opinión del entrevistado.

Preguntas realizadas a personal que labora en el Centro de Atención Médica Integral para Pensionados, CAMIP.

Nombre:

Cargo:

Tipo de Entrevista:

Objetivo de la entrevista:

¿Considera usted que el CAMIP tiene comunicación con el derechohabiente?

¿Cree usted que es necesaria la comunicación de esta Unidad Médica con el derechohabiente?

¿Considera que al momento que el derechohabiente requiere información sabe a dónde dirigirse?

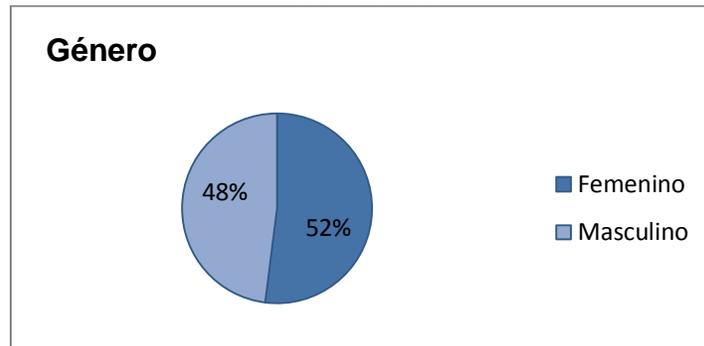
¿Cree usted que los derechohabientes conocen los distintos procesos necesarios para su atención en los diferentes Servicios de CAMIP?

¿Considera que sería algo positivo implementar la comunicación con el derechohabiente que acude a esta Unidad Médica?

Opinión del entrevistado.

1.4.2. Gráficas e interpretación del resultado de las encuestas

Gráfica 1.

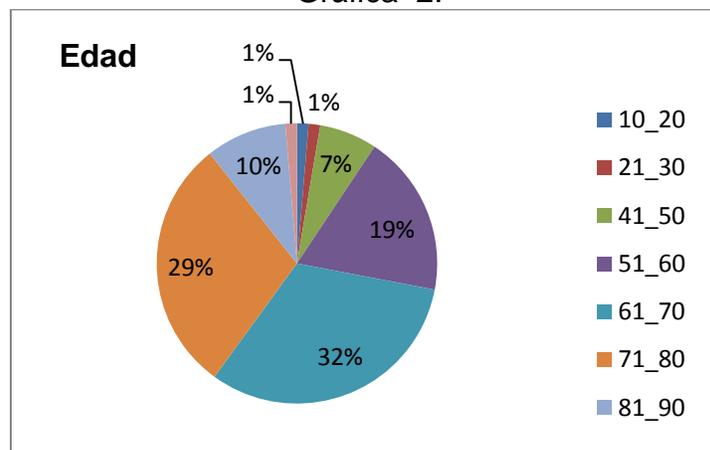


Fuente: Victor Godínez

Interpretación:

En la gráfica No 1 se observa que de las 150 personas encuestadas en los distintos Servicios de la Unidad Médica, un total de 78 personas fueron de sexo femenino representando el 52% y 72 de sexo masculino siendo un 48%.

Gráfica 2.

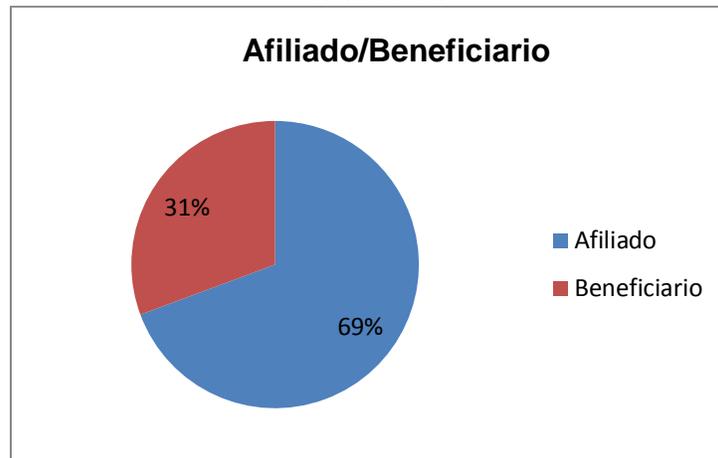


Fuente: Victor Godínez

Interpretación:

La edad de los encuestados estableció rangos de 10 años, de la siguiente manera de 10 a 20 años 2 personas representando el 1%, de 21 a 30 años 2 personas un 1%, de 41 a 50 años 10 encuestados el 7%, de 51 a 60 años 28 personas el 19%, de 61 a 70 años 48 personas un 32%, de 71 a 80 años 44 encuestados siendo el 29%, de 81 a 90 años 14 personas el 10%, de 91 a 100 años 2 personas un 1%.

Gráfica 3.



Fuente: Victor Godínez

Interpretación:

En la cuestionante de la gráfica número 3, 104 personas que el 69% son afiliadas y 46 personas el 31% son beneficiarias, podemos decir que la mayor cantidad de personas que asisten a la Unidad Médica, aportaron a la Institución.

Gráfica 4.

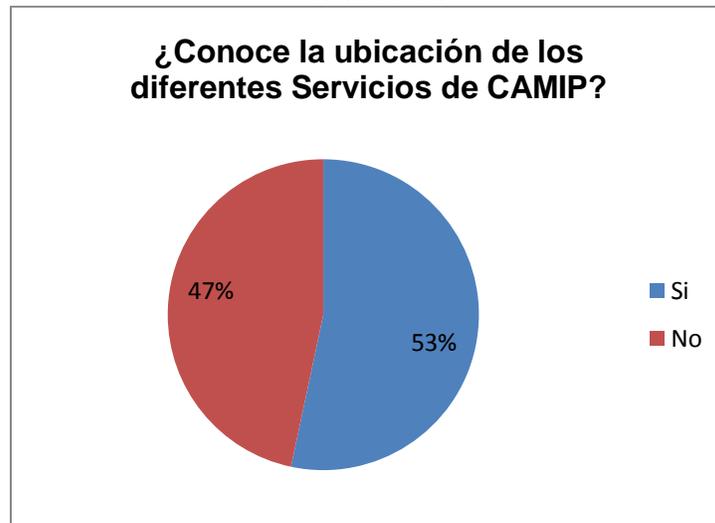


Fuente: Victor Godínez

Interpretación:

En relación a la gráfica número 4, 44 encuestados el 29% dijeron que era la primera vez que asistía a las instalaciones de la Unidad Médica y 106 encuestados el 71% dijeron que asistían con regularidad.

Gráfica 5.

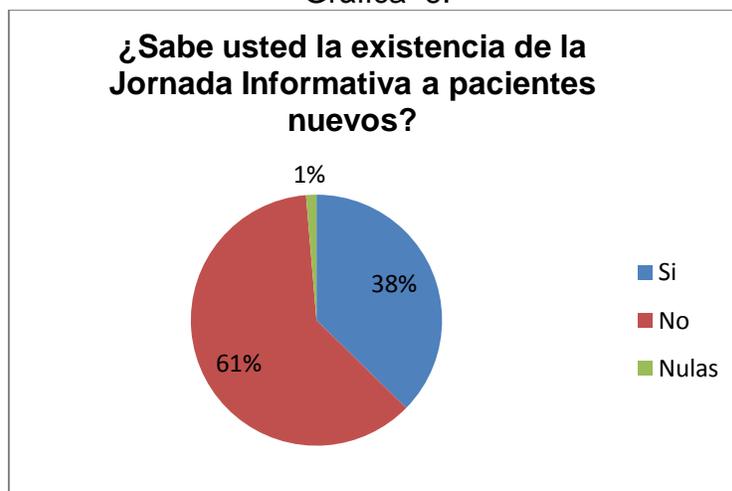


Fuente: Victor Godínez

Interpretación:

La gráfica número 5, de la cual se obtuvo el resultado en donde 80 personas el 53% dijeron conocer la ubicación y 70 personas el 47% restante dijeron desconocer la ubicación de los Servicios.

Gráfica 6.

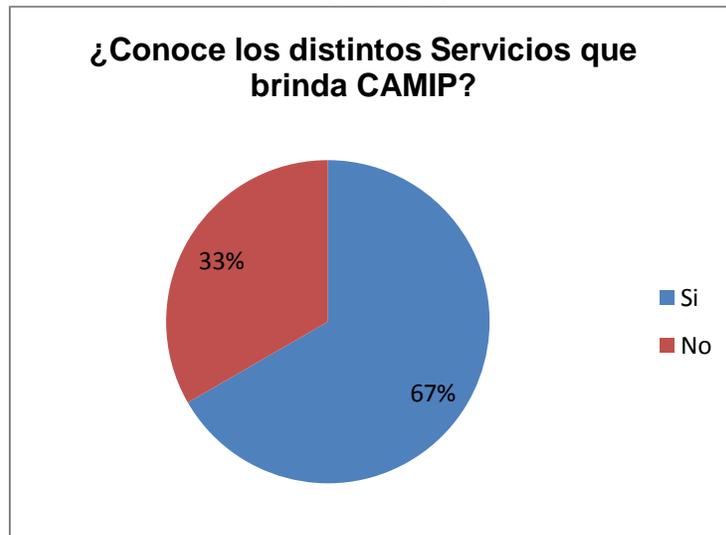


Fuente: Victor Godínez

Interpretación:

De la gráfica número 6, se reflejó que 56 encuestados el 38%, dijeron estar enterados, 92 de los encuestados el 61%, dijeron desconocer, se obtuvo también dos respuestas nulas un 1%.

Gráfica 7.



Fuente: Victor Godínez

Interpretación:

Al preguntar a los derechohabientes si conocen los distintos Servicios que brinda CAMIP, del total de los encuestados 100 de ellos un 67%, respondieron que conocían y 50 de los encuestados un 33% respondieron que desconocen los Servicios.

Gráfica 8.

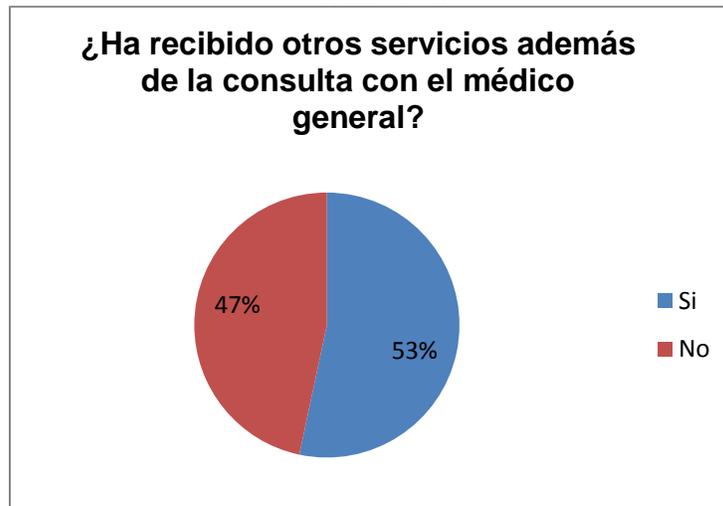


Fuente: Victor Godínez

Interpretación:

En la gráfica número 8, 46 personas el 31% respondieron que no las conocen y 102 personas el 68% respondieron que si conocen las Especialidades Médicas.

Gráfica 9.

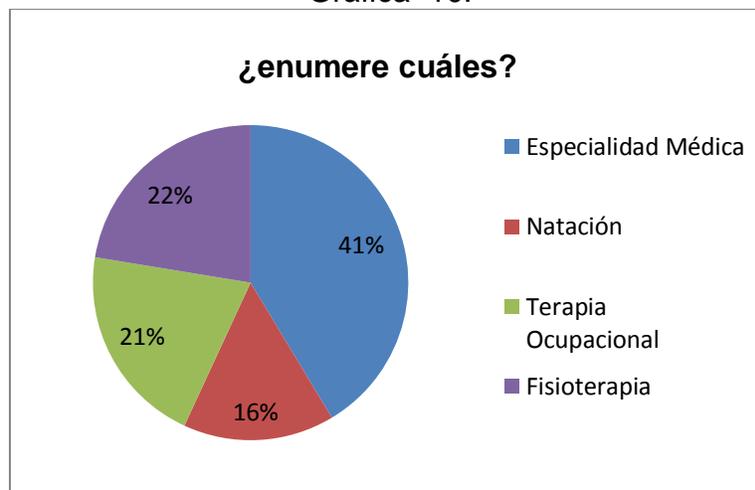


Fuente: Victor Godínez

Interpretación:

En la gráfica número 9, en relación de haber recibido otro Servicio además de la consulta con el médico general, 80 personas el 53% dijeron haber utilizado otros servicios y 70 personas el 47% dijeron que no.

Gráfica 10.



Fuente: Victor Godínez

Interpretación:

En la segunda variable de la pregunta número 6, 48 dijeron una Especialidad Médica el 41%. 18 dijeron que Natación el 16%. 24 dijeron que Terapia Ocupacional el 21% y 26 dijeron que Fisioterapia el 22%.

1.5. RADIOGRAFÍA DE LA INSTITUCIÓN

1.5.1. Fortalezas

- Se cuenta con los medios necesarios para llevar a cabo una comunicación externa de la mejor manera.
- Capacidad de adquisición de los insumos que conlleva la realización de una comunicación externa.
- Accesibilidad a la utilización de los distintos medios con los cuales se puede establecer una comunicación externa.

1.5.2. Oportunidades

- Medios audiovisuales ubicados estratégicamente para transmitir los mensajes o información necesaria para lograr una comunicación externa.
- Captar la atención de los derechohabientes asistentes a la Unidad Médica mediante mensajes a través de los medios audiovisuales.
- Iniciar de manera oportuna y eficaz una comunicación externa con los derechohabientes.

1.5.3. Debilidades

- Sobrepopulación dentro de las salas de espera de la Unidad Médica.
- Deficiencia en la utilización de los medios para la transmisión de información.
- Procesos en área de información inadecuados.

1.5.4. Amenazas

- La edad avanzada de los derechohabientes asistentes a la Unidad Médica.
- El limitado espacio físico con que se cuenta en la Unidad Médica.
- Herramientas de comunicación obsoletas.
- Los procesos no se actualizan de acuerdo a las necesidades.

CAPÍTULO II

2. PLAN DE COMUNICACIÓN

2.1. ANTECEDENTES COMUNICACIONALES

Luego de revisar toda documentación referente a comunicación en el Centro de Atención Médica Integral para Pensionados, CAMIP, se determinó que no se cuenta con antecedentes referentes a la comunicación.

2.2. OBJETIVOS DE COMUNICACIÓN

2.2.1. Objetivo General

Presentar un Plan de Comunicación Externa para el Centro de Atención Médica Integral para Pensionados, CAMIP.

2.2.2. Objetivos Específicos

Elaboración de material audiovisual para mejorar la comunicación externa en la Unidad Médica.

Generar modelos de comunicación externa a través de los medios con los que se cuenta.

Optimizar el uso de los canales de comunicación para hacer llegar la información deseada a los derechohabientes.

2.3. PÚBLICO OBJETIVO

Pacientes jubilados, pensionados y beneficiarios.

Aspectos Demográficos:

Los 80,000 derechohabientes asistentes al Centro de Atención Médica Integral para Pensionados, CAMIP Pamplona, en edades comprendidas desde los diez años en adelante debido a que se atienden beneficiarios, en su gran mayoría son personas que sobrepasan los cincuenta años de edad, guatemaltecos, casados y viudos, provenientes de todo el país.

Aspectos Psicográficos:

Su estilo de vida es de un perfil práctico, dependientes un buen porcentaje, alegres, nacionalistas, consejeros.

Aspectos Socioeconómicos:

Los derechohabientes del Centro de Atención Médica Integral para Pensionados, CAMIP Pamplona, cuentan únicamente como ingresos económicos la jubilación, de clase media, con escolaridad a nivel diversificado y en un pequeño porcentaje universitario.

2.4. MENSAJE

“Igss, hoy más cerca de ti”

Lo cual hace referencia a que se han inaugurado más centros de atención, se tiene más cobertura, se han ampliado los servicios.

“Una atención y comunicación con calidad y calidez”

Se propone este mensaje ya que se busca brindar una comunicación con respeto, empatía. Que la comunicación cubra las necesidades de comunicación de los derechohabientes.

2.5. ESTRATEGIAS

Campaña de Comunicación Informativa para contrarrestar de esa manera la falta de comunicación externa existente en el Centro de Atención Médica Integral para Pensionados, CAMIP. La cual constará específicamente en la grabación, producción y edición de spots informativos de duración de 30 segundos, mismos que se proyectaran a través de los medios audiovisuales que se encuentran estratégicamente colocados. La divulgación del material audiovisual tendrá el control y seguimiento bajo la responsabilidad del Epesista y del grupo coordinador del Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura, Escuela de Ciencias de la Comunicación de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

Posterior a este tiempo quedara bajo las responsabilidad de las autoridades del Centro de Atención Médica Integral para Pensionados, CAMIP, el control y seguimiento, dado a que los spots informativos se estarán divulgando simultáneamente en todas las áreas de la Unidad Médica durante toda la jornada laboral.

Por estrategia se tiene establecido realizar una Charla de Divulgación Informativa denominada “Esto es CAMIP” para con ello hacer llegar la información sobre el Centro de Atención Médica Integral para Pensionados, CAMIP Pamplona y tener así la comunicación que se desea establecer con los derechohabientes de la Unidad Médica.

Por estrategias se tienen la elaboración de los spots de televisión de duración de 30 segundos, distribuidos de la siguiente manera:

- Campaña de Comunicación Informativa: Proceso de cambio de recetas.
- Campaña de Comunicación Informativa: Jornada Informativa.
- Campaña de Comunicación Informativa: Horario de atención.
- Campaña de Comunicación Informativa: Terapia Ocupacional y sus Servicios.
- Campaña de Comunicación Informativa: Número telefónico para consultas.

2.6. ACCIONES DE COMUNICACIÓN

Acción 1	
A qué estrategia responde la acción	Charla de Divulgación Informativa
Problema	Falta de comunicación con los derechohabientes del CAMIP, los cuales necesitan informarse.
Producto	Charla Informativa, a realizarse en las instalaciones de CAMIP.
Objetivo Comunicacional	Mejorar la Comunicación Externa con los derechohabientes.
Tipo de Mensaje	Informativo.
Público Objetivo	Externo (derechohabientes).
Medio de difusión	Presencial.

Acción 2	
A qué estrategia responde la acción	Campaña de Comunicación Informativa.
Problema	Desconocimiento del Proceso a seguir para el cambio de recetas en la Farmacia de CAMIP.
Producto	Spot televisivo de duración de 30 segundos.
Objetivo Comunicacional	Fortalecer el conocimiento del proceso.
Tipo de Mensaje	Informativo.
Público Objetivo	Externo (derechohabientes).
Medio de difusión	Televisión.

Acción 3	
A qué estrategia responde la acción	Campaña de Comunicación Informativa.
Problema	Los derechohabientes que asisten por primera vez desconocen los procesos para la atención y la ubicación de los servicios al no asistir a la Jornada Informativa.
Producto	Spot televisivo de duración de 30 segundos.
Objetivo Comunicacional	Informar.
Tipo de Mensaje	Informativo.
Público Objetivo	Externo (derechohabientes).
Medio de difusión	Televisión.

Acción 4	
A qué estrategia responde la acción	Campaña de Comunicación Informativa.
Problema	El horario de atención de la Farmacia es diferente al resto de áreas ya que la misma atiende de 07:00 a 17:00 horas, el resto de las áreas de 08:00 a 16:00 horas.
Producto	Spot televisivo de duración de 30 segundos.
Objetivo Comunicacional	Dar a conocer el horario.
Tipo de Mensaje	Informativo.
Público Objetivo	Externo (derechohabientes).
Medio de difusión	Televisión.

Acción 5	
A qué estrategia responde la acción	Campaña de Comunicación Informativa.
Problema	El derechohabiente desconoce el trabajo de Terapia Ocupacional y sus diferentes actividades.
Producto	Spot televisivo de duración de 30 segundos.
Objetivo Comunicacional	Informar sobre Terapia Ocupacional.
Tipo de Mensaje	Informativo.
Público Objetivo	Externo (derechohabientes).
Medio de difusión	Televisión.

Acción 6	
A qué estrategia responde la acción	Campaña de Comunicación Informativa.
Problema	Los derechohabientes desconocen a que número telefónico comunicarse para realizar cualquier consulta de su interés.
Producto	Spot televisivo de duración de 30 segundos.
Objetivo Comunicacional	Dar a conocer.
Tipo de Mensaje	Informativo.
Público Objetivo	Externo (derechohabientes).
Medio de difusión	Televisión.

CAPÍTULO III

3. INFORME DE EJECUCIÓN

3.1. PROYECTO DESARROLLADO

“Plan de Comunicación Externa para el Centro de Atención Médica Integral para Pensionados, CAMIP Pamplona”

3.1.1. Financiamiento

Del total del presupuesto para la ejecución del proyecto el 83.53% equivalente a Q.44,500.00 fue proporcionado por el epesista y el 16.47% restante equivalente a Q.8,774.71 lo proporciono el Centro de Atención Médica Integral Para Pensionados, CAMIP Pamplona.

3.1.2. Presupuesto

Cantidad	Descripción	Costo Unitario	Costo Total	Financiamiento
1	Aparato Unificador de Señal	Q500.00	Q500.00	CAMIP
30	CD´S Grabables	Q1.42857143	Q42.86	CAMIP
30,000	Refacciones	Q0.27439500	Q8,231.85	CAMIP
5	Grabación, producción y edición de spots televisión, de duración 60 segundos.	Q6,900.00	Q34,500.00	Epesista
1	Asesoría Comunicacional	Q10,000.00	Q10,000.00	Epesista
Total del Proyecto			Q53,274.71	Q53,274.71

Financiamiento	Monto
CAMIP	Q8,774.71
Epesista	Q44,500.00

Fuente: Víctor Godínez

Q53,274.71

3.1.3. Beneficiarios

Beneficiarios	Beneficio
Primarios- Todo derechohabiente que acude a las instalaciones de CAMIP Pamplona, que en promedio son 1,500 diarios. Los participantes de la Charla Informativa.	El derechohabiente obtiene el beneficio primario, ya que los spots proyectados durante toda la jornada laboral, así como la Charla contribuyen a informar y orientar a cada uno de ellos.
Secundarios- Colaboradores del Centro de Atención Médica Integral para Pensionados, CAMIP Pamplona.	Al presentar el Plan de Comunicación Externa, se logra hacer llegar la información deseada, mediante material audiovisual, lo que mejora la comunicación existente con el derechohabiente.

3.1.4. Recursos Humanos

Personal	Cargo	Actividad
Licenciada Alba Evelia González Alvarado.	Jefe de Farmacia y Bodega.	Encargada de supervisión de Práctica Profesional asignada por autoridades del Centro de Atención Médica Integral para Pensionados, CAMIP Pamplona, brindado todo el acompañamiento y apoyo para la realización de la misma.
Licenciadas Rosana Edelin González Ortiz, Enma Edith Montufar Hernández, Rosa Mariana Reyes Monterroso.	Terapistas Ocupacionales y Recreativas.	Accesibilidad y facilidades para el uso del Salón de Usos Múltiplos para actividad relacionada con la Práctica Profesional.
Marivn Obed Illezcas C.	Jefe de Sección de Informática.	Control y monitoreo del Circuito Cerrado al momento de la proyección de los spots informativos, durante la Práctica Profesional.
Edgar Daniel Recinos Hernández.	Encargado de Informes - Área Administrativa Farmacia y Bodega.	Apoyo para realizar las distintas actividades para la ejecución de la acciones durante la Práctica Profesional.

3.1.5. Áreas Geográficas de Acción

Centro de Atención Médica Integral para Pensionados, CAMIP Pamplona, 14 avenida y 4ta. calle, Colinas de Pamplona zona 12.

3.2. ESTRATEGIAS Y ACCIONES DESARROLLADAS

Estrategia:

Charla de Divulgación Informativa “Esto es CAMIP”

Objetivo Comunicacional:

Dar a conocer el Centro de Atención Médica Integral para Pensionados, CAMIP Pamplona, y sus servicios.

Descripción:

Se realizó una Charla Informativa para los derechohabientes en el Salón de Usos Múltiplos del CAMIP Pamplona, dirigida a dar a conocer que es CAMIP y sus servicios.

Acciones desarrolladas:

- Acción a). Planificación de Charla de Divulgación Informativa.
- Acción b). Organización de Charla de Divulgación Informativa.
- Acción c). Coordinación de Charla de Divulgación Informativa.
- Acción d). Realización de Charla de Divulgación Informativa.



Epesista Victor Godínez, impartiendo la **Charla de Divulgación Informativa**, en CAMIP a derechohabientes asistentes a esa Unidad Médica. Julio 2017

Estrategia:

Campaña comunicacional informativa “Proceso de Cambio de Recetas”

Objetivo Comunicacional:

Fortalecer el conocimiento del proceso de cambio de recetas en la Farmacia del Centro de Atención Médica Integral para Pensionados, CAMIP Pamplona.

Descripción:

Se elaboró un spot televisivo de 30 segundos de duración el cual cuenta con dos versiones de música (música de los años 80 para captar la atención de los derechohabientes y música electrónica para captar la atención de los acompañantes), dirigido a orientar a los derechohabientes de los pasos a seguir para el cambio de recetas en la farmacia del CAMIP Pamplona.

Acciones desarrolladas:

Acción a). Elaboración de story board.
Acción c). Entrega de spot televisivo.

Acción b). Producción de spot televisivo.
Acción d). Proyección de spot televisivo.



Epesista Victor Godínez, entrega de spot televisivo **Proceso de Cambio de Recetas** a la Licenciada Alba Evelia González Alvarado, Jefe de Farmacia y Bodega, CAMIP. Julio 2017.

Estrategia:

Campaña comunicacional informativa “Jornada Informativa”

Objetivo Comunicacional:

Informar sobre la Jornada Informativa la cual se realiza mensualmente, dirigida a derechohabientes de nuevo ingreso al Centro de Atención Médica Integral para Pensionados, CAMIP Pamplona.

Descripción:

Se elaboró un spot televisivo de 30 segundos de duración el cual cuenta con dos versiones de música (música de los años 80 para captar la atención de los derechohabientes y música electrónica para captar la atención de los acompañantes de los derechohabientes), en el cual se promociona la Jornada Informativa, misma que tiene como fin primordial el dar a conocer que es y los servicios que brinda el Centro de Atención Médica Integral para Pensionados, CAMIP Pamplona.

Acciones desarrolladas:

Acción a). Elaboración de story board.
Acción c). Entrega de spot televisivo.

Acción b). Producción de spot televisivo.
Acción d). Proyección de spot televisivo.



Epesista Victor Godínez, entrega de spot televisivo **Jornada Informativa** a la Doctora Dora María González Chupina, Subdirectora Médica, CAMIP. Julio 2017

Estrategia:

Campaña comunicacional informativa “Horario de atención en Farmacia”

Objetivo Comunicacional:

Dar a conocer el horario de atención en la Farmacia del Centro de Atención Médica Integral para Pensionados, CAMIP Pamplona.

Descripción:

Se elaboró un spot televisivo de 30 segundos de duración el cual cuenta con dos versiones de música (música de los años 80 para captar la atención de los derechohabientes y música electrónica para captar la atención de los acompañantes de los derechohabientes), dándoles a conocer el horario de atención en Farmacia el cual es de 07:00 horas a 17:00 horas, el mismo varia en relación al resto de los servicios del Centro de Atención Médica Integral para Pensionados, CAMIP Pamplona.

Acciones desarrolladas:

Acción a). Elaboración de story board.
Acción c). Entrega de spot televisivo.

Acción b). Producción de spot televisivo.
Acción d). Proyección de spot televisivo.



Epesista Victor Godínez, entrega de spot televisivo **Horario de Atención en Farmacia** a Edgar Daniel Recinos Hernández, Encargado de Informes Área Administrativa Farmacia, CAMIP. Julio 2017

Estrategia:

Campaña comunicacional informativa “Terapia Ocupacional”

Objetivo Comunicacional:

Informar sobre Terapia Ocupacional y sus diferentes actividades.

Descripción:

Se elaboró un spot televisivo de 30 segundos de duración el cual cuenta con dos versiones de música (música de los años 80 para captar la atención de los derechohabientes y música electrónica para captar la atención de los acompañantes de los derechohabientes), en el spot se observa varias de las actividades que se realizan en el área de Terapia Ocupacional, en las cuales se busca la revitalización del derechohabiente del Centro de Atención Médica Integral para Pensionados, CAMIP Pamplona.

Acciones desarrolladas:

Acción a). Elaboración de story board.
Acción c). Entrega de spot televisivo.

Acción b). Producción de spot televisivo.
Acción d). Proyección de spot televisivo.



Epesista Victor Godínez, entrega de spot televisivo **Terapia Ocupacional** a las Terapistas Ocupacionales, CAMIP. Julio 2017

Estrategia:

Campaña comunicacional informativa “Número telefónico para consultas”

Objetivo Comunicacional:

Dar a conocer el número telefónico del Centro de Atención Médica Integral para Pensionados, CAMIP Pamplona, para realizar consultas.

Descripción:

Se elaboró un spot televisivo de 30 segundos de duración el cual cuenta con dos versiones de música (música de los años 80 para captar la atención de los derechohabientes y música electrónica para captar la atención de los acompañantes de los derechohabientes), se hace énfasis en el número telefónico debido a que es importante mantener constante la comunicación con los derechohabientes del Centro de Atención Médica Integral para Pensionados, CAMIP Pamplona.

Acciones desarrolladas:

Acción a). Elaboración de story board.
Acción c). Entrega de spot televisivo.

Acción b). Producción de spot televisivo.
Acción d). Proyección de spot televisivo.



Epesista Victor Godínez, entrega de spot televisivo **Número telefónico para consultas**, a Marta Eunice Lucas Gaitán, Secretaria de Planta Telefónica CAMIP. Julio 2017

3.3. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Etapa	Junio					julio			
	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4	Semana 5	Semana 6	Semana 7	Semana 8	Semana 9
Sesiones de trabajo	■								
Realización de spots informativos		■	■	■					
Revisión de spots informativos.					■				
Charla Informativa						■			
Proyección de spots informativos en circuito cerrado						■	■	■	■

Fuente: <https://escm/contents/580-diagrama-de-gantt>

3.4. CONTROL Y SEGUIMIENTO

Estrategia	Indicadores Cuantitativos	Indicadores Cualitativos
<p>Charla de Divulgación Informativa</p> <p>Objetivo: Dar a conocer que es CAMIP y los servicios que brinda.</p>	<p>75 derechohabientes asistentes a la Charla Informativa realizada en las instalaciones de CAMIP Pamplona.</p>	<p>Brinda información acerca del CAMIP Pamplona y los servicios que brinda.</p>
<p>Campaña de Comunicación Informativa.</p> <p>Objetivo: Fortalecer el conocimiento del proceso de cambio de recetas.</p>	<p>Los 1,500 derechohabientes que asisten a diario al CAMIP Pamplona, acuden a la Farmacia a cambiar recetas.</p>	<p>Esto hace más efectivo el proceso, ya que el derechohabiente sabe los pasos a seguir para el cambio de sus recetas.</p>
<p>Campaña de Comunicación Informativa.</p> <p>Objetivo: Dar a conocer la Jornada Informativa, que se realiza mensualmente.</p>	<p>Diariamente se escriben en el CAMIP Pamplona, un promedio de 25 derechohabientes.</p>	<p>Todos los derechohabientes manifiestan la necesidad de asistir a la Jornada Informativa, para conocer a cerca del CAMIP Pamplona.</p>
<p>Campaña de Comunicación Informativa.</p> <p>Objetivo: Dar a conocer el horario en el cual Farmacia brinda atención al derechohabiente.</p>	<p>Los 30,000 derechohabientes que mensualmente acuden al Centro de Atención Médica Integral para Pensionados, CAMIP Pamplona.</p>	<p>Es importante conocer el horario de la Farmacia, ya que es diferente al de los otros servicios que se brindan.</p>
<p>Campaña de Comunicación Informativa.</p> <p>Objetivo: Informar sobre Terapia Ocupacional y sus distintas actividades.</p>	<p>Se informa a diario a 1,500 derechohabientes, del servicio de Terapia Ocupacional.</p>	<p>Al conocer de Terapia Ocupacional y sus actividades, los derechohabientes buscan como integrarse.</p>
<p>Campaña de Comunicación Informativa.</p> <p>Objetivo: Dar a conocer el número telefónico de la Unidad Médica.</p>	<p>Se informa a diario a 1,500 derechohabientes y sus acompañantes del número telefónico del CAMIP Pamplona.</p>	<p>Los derechohabientes conocen a donde comunicarse para realizar las consultas necesarias.</p>

CONCLUSIONES

El realizar un Diagnóstico de Comunicación Externa para el Centro de Atención Médica para Pensionados, CAMIP Pamplona, permitió conocer oportunamente las necesidades de comunicación para con los derechohabientes. El aprovechamiento de los medios de comunicación existentes dentro del Centro de Atención Médica Integral para Pensionados, CAMIP Pamplona, se convierte en un buen elemento para la comunicación externa.

Se determinó la utilidad de una comunicación externa, analizando además los canales de comunicación que se utilizan en la Unidad Médica, esto a través de llevar a cabo una investigación de metodología mixta, utilizando como técnicas e instrumentos de recolección de datos la encuesta y la entrevista semiestructurada.

El Plan de Comunicación Externa presentado para el Centro de Atención Médica Integral para Pensionados, CAMIP Pamplona, se concibió como una herramienta para ser eficaz, mediante estrategias de nuevas formas de comunicación, optimizando la utilización de los medios audiovisuales con que se cuenta.

Se informó a los derechohabientes a través de la proyección de estrategias, obedeciendo a una agenda estratégica, brindando información que contribuye a mejorar las relaciones con los derechohabientes. Con una Campaña de Comunicación Informativa se contrarrestó la falta de comunicación externa. Al ejecutar el proyecto del Plan de Comunicación Externa para el Centro de Atención Médica Integral para Pensionados, CAMIP Pamplona, se benefició tanto al derechohabiente ya que los spots proyectados contribuyeron a informar y orientar a cada uno de ellos, así como también a los colaboradores de la Unidad Médica mejorando la comunicación con el derechohabiente.

Durante el control y seguimiento se determinó con el indicador cuantitativo que a diario se informó a través de los medios audiovisuales a 1,500 derechohabientes y sus acompañantes.

RECOMENDACIONES

Realizar eventualmente un Diagnóstico de Comunicación para obtener así las necesidades de comunicación existentes, esto debido al constante cambio en los distintos procesos necesarios para recibir atención en los servicios.

Se debe aprovechar los medios o canales de comunicación para convertirlos así en herramientas eficaces para transmitir cualquier tipo de información.

Es importante innovar en las formas de comunicación, optimizando el uso de los medios de comunicación para la transmisión de la información que se desea hacer llegar.

Al momento de realizar las estrategias se debe contar con una agenda establecida con anterioridad para no dejar nada a la improvisación.

Contando con un Plan de Comunicación Externa se obtienen múltiples beneficios, buscando siempre como beneficiario primario al derechohabiente e importante también beneficiar a la Institución.

Para llevar a cabo un Plan de Comunicación se debe de tomar en cuenta el presupuesto y el financiamiento.

GLOSARIO DE TÉRMINOS

- Sobrevivencia: conservación de la vida, especialmente cuando es a pesar de una situación difícil o tras un hecho o un momento de peligro.
- Multidisciplinario: se puede definir un grupo multidisciplinario como un conjunto de personas, con diferentes formaciones académicas y experiencias profesionales, que operan en conjunto, durante un tiempo determinado.
- Trabeculectomía: es una intervención quirúrgica que se realiza en oftalmología para tratar el glaucoma.
- Diacriocistorinostomía: es un procedimiento quirúrgico indicado para pacientes con obstrucción de las vías lagrimales.
- Ptosis aponeurótica: se produce por que los tejidos palpebrales envejecen y el músculo elevador se afloja, provocando la caída del párpado.
- Triamciolona: es usada para tratar diferentes condiciones o inflamaciones del ojo.
- Angiografía con fluoresceína: es un examen ocular en el que se usa un tinte y una cámara especiales para examinar el flujo sanguíneo en la retina y la coroides.
- Panfotocoagulación: es un procedimiento quirúrgico de tipo ambulatorio que consiste en la aplicación de un rayo láser a la retina.
- Pupiloplastia: procedimiento quirúrgico que altera la forma o función de la pupila.
- Pterigoideo externo: es un musculo del ojo humano.
- Queratoplastia: injerto o trasplante de córnea.
- Blefaroplastia: operación que consiste en reparar un párpado destruido o deformado por una cicatriz.
- Diacriocistorrinostomía: cirugía que trata la obstrucción de las vías lagrimales.
- Ectropión: es un término médico usado cuando el borde de uno de los párpados se pliega.
- Paquimetría: medición del grosor de la córnea.

- Biopsia: examen microscópico de un trozo de tejido o una parte de líquido orgánico que se extrae de un ser vivo.
- Manometría: consiste en la medición de la presión dentro del esófago, el estómago y la unión entre ambos órganos.
- IVS: Invalidez, Vejez y Sobrevivencia.
- Gastroenterología: es una especialidad médica que se ocupa de las enfermedades del aparato digestivo y órganos asociados.
- Otorrinolaringología: especialidad médica que se encarga del estudio tanto médico como quirúrgico de las enfermedades del oído.
- Patología: disciplina que se encarga del estudio de los cambios estructurales bioquímicos y funcionales que subyacen a la enfermedad en células y tejidos.
- Gerontología: es la ciencia que estudia los diversos aspectos de la vejez y el envejecimiento de una población.
- Psicoterapia: forma de intervención social que busca la mejora de la salud del paciente.
- Holter: electrocardiografía ambulatoria es una prueba de diagnóstico cardiológico.
- Debutamina: es una amina simpaticomimética utilizada en el tratamiento de insuficiencia cardíaca.
- Amina: compuestos químicos orgánicos que se consideran como derivados del amoníaco.
- Ablación: en medicina es la destrucción completa de un órgano o tejido mediante intervención quirúrgica.
- Endoscopia: es una técnica diagnóstica que consiste en la introducción de una cámara dentro de un endoscopio de forma natural o incisión quirúrgica.
- Senectud: o tercera edad, es un término que hace referencia a las últimas décadas de la vida.
- Contingencia: estado de las cosas, modo de ser de lo que no es necesario ni imposible.

BIBLIOGRAFÍA

Hernández Sampieri, Roberto; Carlos Fernández Collado y Pilar Baptista Lucio. Metodología de la Investigación. McGraw-Hill, 6ta. Edición.

Piloña Ortiz, Gabriel Alfredo. Métodos y Técnicas de Investigación Documental y de Campo. Litografía CIMGRA, Centro de Impresiones Gráficas. 5ta. edición. Guatemala 2,002.

Monje, Carlos Arturo; Metodología de la Investigación Cuantitativa y Cualitativa. Universidad Surcolombiana. 2011.

Chávez Zepeda, Juan José; Elaboración de Proyectos de Investigación Cuantitativa y Cualitativa. Sexta Edición. 2014.

Aguilar Elizardi, Mario Ismael; Compilación de Lecturas para el Curso Métodos y Técnicas de Investigación. Editorial Estudiantil Fénix.

E GRAFÍA

www.igssqt.org

<https://es.ccm.net/contents/580-diagrama-de-gantt>

<https://www.rae.es>

ANEXOS



Epesista Victor Godínez, **entrevista semiestructurada** a la señora Josefa Muñoz Chávez
Derechohabiente del CAMIP Pamplona. Mayo 2017.



Epesista Victor Godínez, **entrevista semiestructurada** a la Doctora Mónica Meléndez, Médico
General del CAMIP Pamplona. Mayo 2017.



Epesista Víctor Godínez, **entrevista semiestructurada** a la Doctora Mónica Meléndez, Médico General del CAMIP Pamplona. Mayo 2017.



Epesista Víctor Godínez, **entrevista semiestructurada** a la Licenciada Marisol Sandoval, Jefe de Enfermería del CAMIP Pamplona. Mayo 2017.



Epesista Víctor Godínez coordinación de monitoreo de Circuito Cerrado, con Marvin Obed Illezcas, Jefe de Sección de Informática del CAMIP Pamplona. Julio 2017.

Charla de Divulgación Informativa "Esto es CAMIP"

Actividad	Lugar	Hora	Fecha	Expositores
Charla de Divulgación Informativa	Salón de Usos Múltiples del CAMIP Pamplona	14:00 horas	Mes de Julio de 2017	Epesista Víctor Godínez

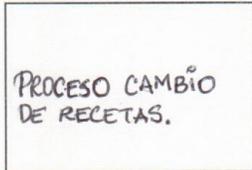
Fuente: Víctor Godínez.

STORY BOARD

Nombre: Proceso Cambio de Recetas
Duración: 30 segundos
Versión: música años 80's / música electrónica



Logotipo del Instituto
Guatemalteco de Seguridad
Social.



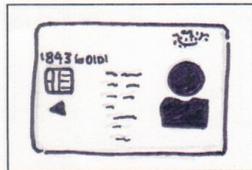
FRASE: Proceso cambio
de recetas.



Corte sus recetas, una
persona cortando la
hoja donde estan impre-
sas las recetas.



Firme sus recetas, una
mano firmando.



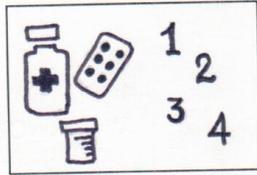
Presente su DPI, se
visualiza un DPI

STORY BOARD

Nombre: Proceso Cambio de Recetas
Duración: 30 segundos
Versión: música años 80's / música electrónica



Se le llamara a una
ventanilla de despacho,
personas en una sala de
espera.



Muy importante, cuente
su medicamento, se ven
medicamentos.



El logotipo del EPSL de
la Escuela de Ciencias
de la Comunicación de la
USAC.



logotipo de la Universidad
de San Carlos de
Guatemala.

STORY BOARD

Nombre: Terapia Ocupacional es
Duración: 30 segundos
Versión: música años 80's / música electronica



Logotipo del Instituto
Guatemalteco de Seguridad
Social.



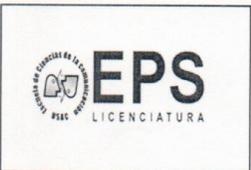
Una pareja de esposos
realizando una llamada.



Se queda el esposo
realizando una llamada
y se ve la frase:
Comunícate con nosotros



Se visualiza el número
telefónico 2507-3800



logotipo del EPSL de
la Escuela de Ciencias
de la Comunicación.

STORY BOARD

Nombre: Terapia Ocupacional es
Duración: 30 segundos
Versión: música años 80's / música electronica



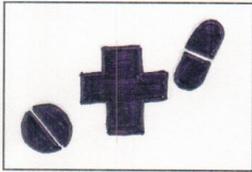
Logotipo de la
Universidad de San
Carlos de Guatemala.

STORY BOARD

Nombre: Horario de atención en Farmacia
Duración: 30 segundos
Versión: música años 80's / música electrónica



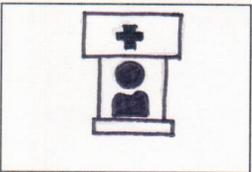
logotipo del Instituto
Guatemalteco de Seguridad
Social.



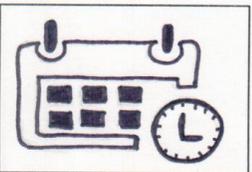
El símbolo de medica-
mentos.



Un reloj marca las 7:00
horas, se ve la frase:
Farmacia inicia
Atención



Se ve un despachador
realizando sus activi-
dades.



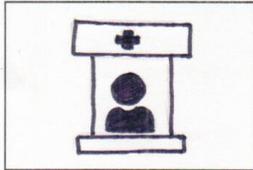
Imágenes que grafican
el paso del tiempo

STORY BOARD

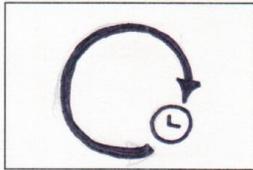
Nombre: Horario de atención en Farmacia
Duración: 30 segundos
Versión: música años 80's / música electrónica



Un reloj y la frase
continúa la atención.



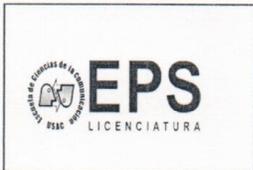
Se observa un despacha-
dor de medicamentos
realizando sus actividades



Imágenes que grafican
el paso del tiempo.



Un reloj marca las
17:00 horas y la frase:
Finaliza Atención.



Logotipo del EPSL de
la Escuela de Ciencias
de la Comunicación de
la USAC.

STORY BOARD

Nombre: Horario de atención en Farmacia
Duración: 30 segundos
Versión: música años 80's / música electrónica



Logotipo de la Universidad
de San Carlos de
Guatemala.

STORY BOARD

Nombre: Jornada Informativa
Duración: 30 segundos
Versión: música años 80's / música electrónica



Logotipo del Instituto
Guatemalteco de Seguridad
Social.



El símbolo de importante,
y la frase: Cita importante
Jornada Informativa.



Calendario que marca
la fecha de la Jornada
Informativa más próxima.



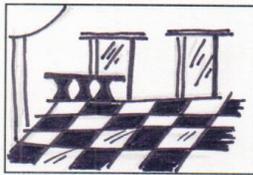
Participan el Médico
Un médico y un paciente



psicología, una cita en
psicología en la que
participa la psicología y
un paciente.

STORY BOARD

Nombre: Jornada Informativa
Duración: 30 segundos
Versión: música años 80's / música electrónica



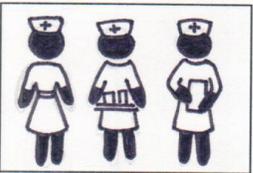
Un Salón.
Salón Años Dorados



Trabajo Social, una
Trabajadora Social, brindando
atención a una paciente
en silla de ruedas.



Fisioterapia, y terapia
Ocupacional! TERAPISTAS.



Enfermería. Un grupo
de enfermeras.



Logotipo del EPSL de
la Escuela de Ciencias
de la Comunicación de
la USAC.

STORY BOARD

Nombre: Jornada Informativa
Duración: 30 segundos
Versión: música años 80's / música electrónica



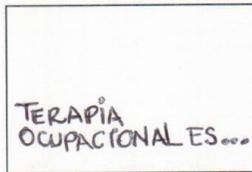
Logotipo de la Universidad
de San Carlos de Guatemala.

STORY BOARD

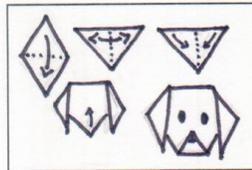
Nombre: Terapia Ocupacional es
Duración: 30 segundos
Versión: música años 80's / música electrónica



LOGO DEL INSTITUTO
GUATEMALTECO DE SEGURI-
DAD SOCIAL



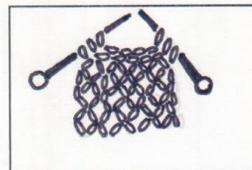
SE VISUALIZA LA FRASE:
TERAPIA OCUPACIONAL ES...



Origami, unas manos
haciendo origami.



Piscina, dos personas
realizando terapia
en la piscina.



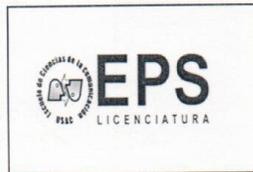
CROCHET, unas manos
tejiendo crochet.

STORY BOARD

Nombre: Terapia Ocupacional es
Duración: 30 segundos
Versión: música años 80's / música electrónica



Baile y 19 ACTIVIDADES
MÁS...
Pacientes en terapia de
Baile.



Logotipo del EPSL de
la Escuela de Ciencias
de la Comunicación de la
USAC



Logotipo de la USAC.
Universidad de San Carlos
de Guatemala.

Transcripción completa de entrevistas

Tipo de Entrevista: Semiestructurada

Nombre: Sra. Josefa Muñoz Chávez – Derechohabiente asistente a CAMIP Pamplona.

Objetivo de la Entrevista: Conocer las necesidades de comunicación de los derechohabientes.

¿Tiene usted algún tipo de comunicación con el CAMIP?

Tengo 15 años de asistir a esta Unidad Médica, y me ha costado ubicarme en los diferentes servicios, se debería mejorar la comunicación o bien iniciarla si no se puesto en práctica.

¿Cree usted que es necesaria la comunicación con su Unidad Médica?

Si lo creo necesario para poder así estar informada sobre todo lo que suceda en ella e informen cuando por alguna razón no se va a atender porque me ha tocado venir y está cerrado.

¿Al momento de requerir información sabe a dónde dirigirse?

Si a veces me dan instrucciones pero al momento de caminar asía el lugar me equivoco y tengo que regresar a qué se me informe nuevamente a donde tengo que ir.

¿Conoce usted los Procesos para que le sea brindada la atención en los diferentes Servicios de CAMIP?

Muchas veces no me recuerdo porque vengo solo cada vez que tengo cita.

¿Le gustaría que se implementará la comunicación con los derechohabientes en esta Unidad Médica?

A mí me gustaría poder conocer de los procesos que hay que hacer en el CAMIP en sus diferentes áreas.

Opinión del entrevistado.

Por último agradeció el haberla tomado en cuenta, por qué no lo habían hecho con anterioridad.

Tipo de Entrevista: Semiestructurada

Nombre: Doctora Mónica Meléndez

Cargo: Médico General del CAMIP Pamplona.

Objetivo de la Entrevista: Conocer las necesidades de comunicación de los derechohabientes.

¿Considera usted que el CAMIP tiene comunicación con el derechohabiente?

Se tiene pero por el tipo de derechohabiente es necesario repetir lo que se le indica varias veces.

¿Cree usted que es necesaria la comunicación de esta Unidad Médica con el derechohabiente?

Es muy necesaria debido a la edad del derechohabiente, muchas veces durante la consulta media se le explican los trámites necesarios tanto como para pedir cita para exámenes especiales, exámenes de laboratorio y cambio de recetas en farmacia, en el transcurso de la clínica para con la secretaria ya se le ha olvidado. Sería maravilloso tener una comunicación constante con el paciente a través de algún medio con el que se cuente.

¿Considera usted que al momento que el derechohabiente requiere información sabe a dónde dirigirse?

Contamos con algunos canales pero creo que es necesario que los pacientes acudan a la Jornada Informativa para que desde el principio se le oriente adecuadamente.

¿Cree usted que los derechohabientes conocen los distintos procesos necesarios para su atención en los diferentes Servicios de CAMIP?

Si pero depende como se transmita el mensaje, de esa manera los derechohabientes les prestara interés.

¿Considera que sería algo positivo implementar la comunicación con el derechohabiente que acude a esta Unidad Médica?

Ayudaría mucho que de una manera constante se tenga la comunicación con el derechohabiente, sería un gran apoyo para la Sección de Relaciones Públicas.

Opinión del entrevistado.

Lo felicito muy bonito tema el que decidió trabajar, estoy segura ayudará a toda la Unidad ya que uno manda al paciente a un Servicio y se va a otro. Espero que su trabajo de campo dure mucho más que lo programado y todos seremos beneficiados.

Tipo de Entrevista: Semiestructurada

Nombre: Licenciada Marisol Sandoval

Cargo: Enfermera Graduada, Jefe de Enfermería del CAMIP Pamplona.

Objetivo de la Entrevista: Conocer las necesidades de comunicación de los derechohabientes.

¿Considera usted que el CAMIP tiene comunicación con el derechohabiente?

Al momento de prestar los Servicios se tiene comunicación con el derechohabiente pero influyen muchos factores, el más delicado es el tipo de derechohabientes sus edades y las condiciones con las que se presentan.

¿Cree usted que es necesaria la comunicación de esta Unidad Médica con el derechohabiente?

Bastante usted le ordena y solo camina un poco y ya se le olvido, hay que repetirle varias veces, en muchas ocasiones las necesarias. Hay que aprovechar los canales que se tengan para transmitir mensajes.

¿Considera usted que al momento que el derechohabiente requiere información sabe a dónde dirigirse?

Se necesita de tratar de cubrir al 100% la comunicación con los derechohabientes, la comunicación debe de ser constante, se le debe dar énfasis a la comunicación no es necesario que lo sepa todo de memoria, que sepa a dónde acudir para recibir atención.

¿Cree usted que los derechohabientes conocen los distintos procesos necesarios para su atención en los diferentes Servicios de CAMIP?

Dentro de la comunicación que se debe de tener con los derechohabientes se debe de incluir los procesos, es cuestión de explotar adecuadamente.

¿Considera que sería algo positivo implementar la comunicación con el derechohabiente que acude a esta Unidad Médica?

Con ello fomentaremos educación no solo estaremos prestando un servicio, una implementación de un modelo de comunicación es aplicable para nuestra Unidad Médica.

Opinión del entrevistado.

Lo que usted propone serviría mucha para la unidad ya que a través de establecer una comunicación no solo estaríamos informando si no a la vez entreteniéndolo al paciente que es muy dado a prestar atención a los canales de información de la Unidad.

Resultados de entrevistas

Al obtener la información a través de las entrevistas se determinó que es indispensable la comunicación con los derechohabientes asistentes al Centro de Atención Médica Integral para Pensionados, CAMIP, dado que a que entre otras cosas, son varios los procesos los que se deben cumplir para poder ser atendidos en los distintos Servicios que se brindan, debido a que los derechohabientes en su mayoría son de edad avanzada olvidan con rapidez las instrucciones dadas. A pesar de que los derechohabientes asisten con frecuencia a citas médicas no recuerdan con facilidad la ubicación de los Servicios. El derechohabiente manifiesta que sería ideal poder tener una comunicación constante con su Unidad Médica.

Tablas comparativas y puntos de encuentros y disensos entre entrevistados

En este caso en particular al realizar la tabla comparativa se estableció que a través de las entrevistas que se realizaron tanto en la parte de derechohabientes como en la parte de los colaboradores del Centro de Atención Médica Integral para Pensionados CAMIP, se obtuvieron únicamente puntos de encuentros que se describen en la siguiente tabla:

Tabla No. 1

Entrevistado	Puntos de Encuentro
<p>Derechohabiente y colaboradores del Centro de Atención Médica Integral para Pensionados, CAMIP.</p>	<p>Se tiene la comunicación con el derechohabiente al momento de brindarle un servicio, se debe de mejorar mediante los distintos medios con los que se cuenta.</p>
	<p>La comunicación es muy necesaria por los aspectos demográficos del derechohabiente.</p>
	<p>Se necesita repetir varias veces los procesos a los derechohabientes debido a que olvidan con facilidad las instrucciones dadas.</p>
	<p>La comunicación debe de transmitirse de una forma adecuada para que sea recordada.</p>
	<p>Además de brindar un servicio se estará educando al derechohabiente.</p>

Fuente: Víctor Godínez

Modelo de la encuesta.



Instrucciones: a continuación se le presenta una serie de preguntas, las cuales serán de utilidad para determinar la comunicación externa existente en esta Unidad Médica.

Genero Edad

Afiliado Beneficiario

1. ¿Es la primera vez que asiste a CAMIP?

Si No

2. ¿Conoce la ubicación de los diferentes Servicios de CAMIP?

Si No

3. ¿Sabe usted de la existencia de la Jornada Informativa a pacientes nuevos?

Si No

4. ¿Conoce los distintos Servicios que brinda CAMIP?

Si No

5. ¿Conoce las especialidades con que cuenta CAMIP?

Si No

6. ¿Ha recibido otros Servicios además de la consulta con el médico general, enumere cuáles?

Si No

Especialidad Médica Terapia Ocupacional

Natación Fisioterapia

Vaciado de Encuestas.

Genero

Femenino	78
Masculino	72

Edad

Rango		Rango		Rango		Rango	
10_20	2	41_50	10	61_70	48	81_90	14
21_30	2	51_60	28	71_80	44	91_100	2

Afiliado

104

Beneficiario

46

1. ¿Es la primera vez que asiste a CAMIP?

Si	44
No	106

2. ¿Conoce la ubicación de los diferentes Servicios de CAMIP?

Si	80
No	70

3. ¿Sabe usted de la existencia de la Jornada Informativa a pacientes nuevos?

Si	56
No	92
Nulas	2

4. ¿Conoce los distintos Servicios que brinda CAMIP?

Si	100
No	50

5. ¿Conoce las Especialidades con que cuenta CAMIP?

Si	102
No	46
Nulas	2

6. ¿Ha recibido otros servicios además de la consulta con el médico general, enumere cuáles?

Si	80
No	70

Especialidad Médica	48
Natación	18
Terapia Ocupacional	24
Fisioterapia	26



Universidad de San Carlos de Guatemala
 Escuela de Ciencias de la Comunicación
 Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura 2017



Ficha de Registro de horas de Práctica Profesional Supervisada

Nombre del Alumno (a): Victor Manuel Godínez Gomez
 No. Carné y DPI: 200118449 - 1720 11590 0101
 Jefe o Encargado (a): Licda. Alba Evelia González Alvarado.
 Institución o Empresa: Centro de Atención Médica Integral para Pensionados –CAMIP-
 Supervisora de EPSL: Licda. Sandra Hernández

Sem. No.	Fechas	MES	HORAS PRACTICADAS						Total horas en la Semana
			Lun.	Mar.	Mier.	Jue.	Vie.	Sáb.	
1	Del: 01 / Al: 02	Junio	x	x	x	8	8	x	16 hrs.
2	Del: 05 / Al: 09	Junio	8	8	8	8	8	x	40 hrs.
3	Del: 12 / Al: 16	Junio	8	8	8	8	8	x	40 hrs.
4	Del: 19 / Al: 23	Junio	8	8	8	8	8	x	40 hrs.
5	Del: 26 / Al: 29	Junio	8	8	8	8	x	x	32 hrs.
6	Del: 03 / Al: 07	Julio	8	8	8	8	8	x	40 hrs.
7	Del: 10 / Al: 14	Julio	8	8	8	8	8	x	40 hrs.
8	Del: 17 / Al: 21	Julio	8	8	8	8	8	x	40 hrs.
9	Del: 24 / Al: 25	Julio	8	4	x	x	x	x	12 hrs.
TOTAL DE HORAS DE PRÁCTICA REGISTRADAS									300 hrs.

(f) 
 Licda. Alba Evelia González Alvarado



(f) 
 Licda. Sandra Hernández
 Supervisora EPSL

